OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

OFFICIAL LANGUAGES AUDIT

CANADA LANDS COMPANY (LE VIEUX-PORT DE MONTRÉAL) LIMITED

JUNE 1984

FOREWORD

The Office of the Commissioner of Official Languages carried out this first study of Canada Lands Company (Le Vieux-Port de Montréal) Limited in November 1983 as part of its regular programme of auditing federal institutions. Despite its relatively small size, the Corporation has broad contacts with the public.

The audit team would like to thank all officers of the Corporation who provided information and assistance during the audit and thereby greatly facilitated their task.

Table of Contents

	Page
FOREWORD	
I. INTRODUCTION	1
II. OFFICIAL LANGUAGES POLICY AND PROGRAMME	2
III. LANGUAGE OF SERVICE	3
IV. LANGUAGE OF WORK	5
V. EQUITABLE PARTICIPATION	6
VI. SUMMARY AND RECOMMENDATIONS	7

I. INTRODUCTION

The object of this audit was to evaluate the performance by Canada Lands Company (Le Vieux-Port de Montréal) Limited of its obligations under the Official Languages Act, and to recommend remedial action where necessary. The study concentrated on the following aspects of the Corporation's official languages programme:

1) the official languages policy and programme;
2) the language of service;
3) the language of work; and
4) the equitable representation of Anglophones and Francophones on the staff.

The audit team interviewed five managers at the Corporation's offices in Montreal and made a tour of the project site. It also examined a number of corporate forms, publications, press releases and other relevant documents, as well as complaints received by our Office. In addition, the team checked the language of the Corporation's telephone and in-person reception services.

Canada Lands Company (Le Vieux-Port de Montréal) Limited, a subsidiary of Canada Lands Company Limited, was set up in November 1981, under the Canada Business Corporations Act, to redevelop and manage some 140 hectares of Crown lands in the Old Port of Montreal. Over the next ten years, the Corporation will receive $125 million in investment from the federal government and expects to attract additional investments of $250 million by private enterprise and $100 million by various cultural institutions. The agency caters to a fairly large local French- and English-speaking population and to tourists.

The management of the Corporation is entrusted to a Board of Directors whose seven members are from the Montreal region. At the time of the audit, the Corporation had an administrative staff of 14 distributed between the following main branches: Office of the President and Director

General, Office of the Assistant to the President and Director of Administration, Finance and Development, Design and Construction, and Public Relations.

We regret that we must begin this report by expressing our dissatisfaction with the Corporation's English name, which is partly in French. Since we believe that the titles of all federal institutions should reflect the linguistic duality of the country, we think that the Corporation's name should be wholly English just as its French name is wholly French. A recommendation to this effect has recently been made to the Corporation by our Office in the course of our investigation of a complaint.

II. OFFICIAL LANGUAGES POLICY AND PROGRAMME

We found that while managers were generally well aware that the Corporation has some obligations under the Official Languages Act they were less clear about the nature of those obligations and about their own roles in meeting them, because the Corporation does not have a formal official languages policy for their guidance.

The organization was exempted from submitting an Official Languages Plan for 1983 and no one could say whether a Plan would be prepared for 1984, although it was felt the exemption would probably not be extended.

At the time of the audit, the Director of Public Relations was responsible for matters concerning official languages; it had not yet been decided who would ultimately have the task of developing the Corporation's official languages programme.

To correct the situation described above, we recommend that the Corporation:

1. **formulate and publish an official languages policy as a matter of priority and ensure that all employees are informed of this policy,** and

2. **establish an effective system for monitoring and evaluating the implementation of this policy in each area of activity.**

The Corporation has not formally identified the language requirements of its positions; however, we were told that the rule of thumb in hiring staff has been that everyone must be bilingual. We recommend that the Corporation:

3. **set formal language requirements for its positions and take the necessary measures to ensure that the incumbents meet these requirements.**

III. LANGUAGE OF SERVICE

Signage on those parts of the site that the team was able to visit was generally bilingual except for one or two large unilingual French signs, one of which has been the subject of a complaint.

Although the office receptionist is bilingual, callers are often greeted only in French. To correct this situation and ensure that the organization's reception services project a bilingual image, we recommend that the Corporation:

4. **ensure that its receptionist greets callers in English and French at all times.**

The Director of Public Relations estimated at about 5% the number of business calls received in English. The audit team was informed that all publicity material, such as press releases, is nevertheless distributed in both official languages. Calls for tender were also said to be published in the appropriate language in both official languages media.

The Corporation's publications are by and large bilingual but the quality of the English versions sometimes leaves much to be desired, either because

the text is a résumé, rather than a translation or an adaptation, of the French or because it is an indifferent translation containing or reflecting a number of coinages or gallicisms and French usages, e.g. "portuary [harbour] structures", "physionomy" [occurring twice in a short passage], "the St-Lawrence river", "...measures 6,7 m square", "1,00$", "13h00 and 15h00", etc. These observations should be borne in mind whenever corporate publications are reprinted.

The Corporation's stationery and all of its forms, including cheques and receipts, are unilingual French; its business cards also are in French only.

To correct these shortcomings, we recommend that the Corporation:

5. **establish a quality control mechanism to ensure that published English texts conform to current English usage in Canada,** and

6. **make all of its stationery, forms and business cards bilingual.**

In keeping with its philosophy of "having things done instead of doing them oneself", the Corporation is having the project built by a leading Montreal consulting firm and promoted by an equally prominent Montreal real estate developer.

The contracts with these two firms do not explicitly mention the Corporation's official languages obligations and by extension those of the firms in their capacity as agents of the Corporation acting on its behalf either as employer or as provider of services to the public. The team learned that such a clause was deemed to be unnecessary, bilingualism in Montreal being viewed as a given. We believe that, pending publication of its official languages policy, the Corporation should provide these two firms with ad hoc official languages guidelines to ensure that, as its agents, they respect its obligations under the Official Languages Act.

Calls for tender issued on behalf of the Corporation are, as mentioned

earlier, published in the media of both official languages but supporting contract documents are in French only unless the contract negotiations are in English, which seldom happens. The audit team was told, however, that English translations of these documents could and would be provided, if required. The deadline for bids would in such cases be appropriately extended.

Although we can appreciate the good sense of not routinely translating voluminous supporting contract documents for which there may be no real demand, we think the Corporation should nevertheless publicize its willingness and its capability to provide English translations of such documents on request. We therefore recommend that the Corporation:

7. **indicate in advertisements of calls for tender that supporting contract documents will be made available in English on request.**

The Corporation's 1983 printed summer entertainment programme, Été.Summer 83, was fully bilingual; however, the English version contained stylistic solecisms and at least one serious mistranslation. We have already indicated the need of better quality control of the Corporation's English texts.

A total of 749,000 people visited the site in the summer of 1983. The Corporation was unable to say how many of them were Anglophones; it assured the audit team, however, that seven bilingual Francophone student guides had been on hand to serve visitors. The Corporation should endeavour to find a way of determining the percentage of Anglophone visitors in 1984 so as to be able to base future human resources planning on realistic projections.

IV. LANGUAGE OF WORK

The language of work is predominantly French, which, given the Francophone homogeneity of the small staff, is hardly surprising. Internal memorandums and reports are drafted in French (a bilingual Anglophone contract employee

was, however, able to submit his report in English) and all internal documents and work instruments are in French only.

V. EQUITABLE PARTICIPATION

There are no Anglophones on the small staff of 14. During 1983, a bilingual Anglophone served as Summer Programme Co-ordinator but none of the seven students hired for the summer as guides was English-speaking. It should be borne in mind, however, that an unspecified number of Anglophones, including professionals, work for the construction and development firms. Given the milieu and the small size of the Corporation's own staff, it seems unlikely that the situation will change unless special efforts are made to this end. We therefore recommend that the Corporation:

8. **make every effort to ensure that employment opportunities on the staff are brought to the attention of potential Anglophone candidates,** and

9. **endeavour to include Anglophones among the students employed for summer work.**

VI. SUMMARY AND RECOMMENDATIONS

The Corporation does not have a formal official languages policy and should lose no time in developing and publishing such a policy for the guidance of its staff. The language requirements of positions should also be set and steps taken to ensure that incumbents meet these requirements.

Telephone reception is not always bilingual; appropriate instructions should be issued in this regard and their implementation monitored periodically. Publications are by and large bilingual but errors in the English versions indicate the need of a greater measure of quality control. Forms, stationery and business cards are unilingual French. Finally, it is not at all certain that the major firms constructing and developing the project are fully aware of the Corporation's (and therefore their) obligations under the Official Languages Act. Corrective measures should be taken.

The language of work is almost entirely French, which, considering the linguistic make-up and small size of the staff, is perhaps not surprising.

The permanent staff is 100% Francophone. Given the milieu and the small size of the staff, the situation is unlikely to change unless special efforts are made to this end. The Corporation should also endeavour to include Anglophones among the students it hires for the summer.

The recommendations made in this report are reproduced here under the main headings of the audit.

We recommend that the Corporation:

(Official Languages and Programme)

1. formulate and publish an official languages policy as a matter of priority and ensure that all employees are informed of this policy, and

2. establish an effective system for monitoring and evaluating the implementation of this policy in each area of activity.

3. set formal language requirements for its positions and take the necessary measures to ensure that the incumbents meet these requirements.

(Language of Service)

4. ensure that its receptionist greets callers in both French and English at all times.

5. establish a quality control mechanism to ensure that published English texts conform to current English usage in Canada, and

6. make all of its stationery, forms and business cards bilingual.

7. indicate in advertisements of calls for tender that supporting contract documents will be made available in English on request.

(Equitable Participation)

8. **make every effort to ensure that employment opportunities on the staff are brought to the attention of potential Anglophone candidates,** and

9. **endeavour to include Anglophones among the students employed for summer work.**

BUREAU DU COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

VÉRIFICATION LINGUISTIQUE

SOCIÉTÉ IMMOBILIÈRE DU CANADA
(LE VIEUX-PORT DE MONTRÉAL)
LIMITÉE

JUIN 1984

AVANT-PROPOS

Dans le cadre de son programme régulier de vérification des organismes du gouvernement fédéral, le Bureau du Commissaire aux langues officielles a mené une première vérification linguistique à la Société immobilière du Canada (le Vieux-Port de Montréal) Limitée en novembre 1983. Malgré sa petite taille, l'organisme a de très nombreux contacts avec le public.

Les membres de l'équipe tiennent à remercier tous les agents de la Société qui, grâce à leur aimable collaboration, ont grandement facilité le travail de vérification.

Table des matières

	Page
AVANT-PROPOS	
I. INTRODUCTION	1
II. POLITIQUE ET PROGRAMME DES LANGUES OFFICIELLES	2
III. LANGUE DES SERVICES	3
IV. LANGUE DE TRAVAIL	6
V. PARTICIPATION ÉQUITABLE	6
VI. CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS	7

I. INTRODUCTION

La vérification visait à déterminer dans quelle mesure la Société immobilière du Canada (Le Vieux-Port de Montréal) Limitée s'acquitte des obligations que lui impose la Loi sur les langues officielles et à lui recommander, au besoin, des correctifs. Nous avons axé la vérification sur quatre aspects des langues offficielles :

1) la politique et le programme des langues officielles;
2) la langue des services;
3) la langue de travail; et
4) la participation équitable des anglophones et des francophones au sein du personnel.

Pour les besoins de la vérification, nous avons interviewé cinq gestionnaires aux bureaux de la Société, à Montréal, et visité le site du Vieux-Port. Nous avons examiné des formulaires, publications, communiqués et autres documents de la Société de même que les plaintes portées contre elle auprès de notre Bureau et, de plus, nous avons vérifié la langue des services de réception, que celle-ci concerne les communications par téléphone ou en personne au bureau même de la réceptionniste.

La Société immobilière du Canada (Le Vieux-Port de Montréal) Limitée est une filiale de la Société immobilière du Canada Limitée. Elle a été créée en novembre 1981, en vertu de la Loi sur les sociétés commerciales canadiennes, afin de développer, d'administrer et de mettre en valeur quelque 140 hectares de terrains de la Couronne dans le vieux port de Montréal. Au cours des dix prochaines années, le gouvernement fédéral y investira 125 millions de dollars et la Société compte sur l'injection de 250 millions de dollars par l'entreprise privée et de 100 millions par des organismes à vocation culturelle. La Société offre ses services aux deux communautés linguistiques de la région et à des touristes.

Un conseil d'administration dont les sept membres proviennent de la région de Montréal assure la gestion de la Société. Au moment de la vérification, celle-ci employait 14 personnes réparties dans les directions suivantes :

Bureau du Président-directeur général, Bureau de l'adjoint au président et directeur de l'Administration, Finances et Exploitation, Études et Construction, et Relations publiques.

D'entrée de jeu, il nous faut malheureusement souligner que nous désapprouvons le choix du nom anglais de la Société, qui comporte un élément en français. Selon nous, les noms des organismes fédéraux doivent refléter la dualité linguistique du pays, aussi estimons-nous que celui de la Société devrait avoir une version anglaise entièrement en anglais, tout comme son nom français est entièrement en français. D'ailleurs, notre Bureau faisait récemment une recommandation en ce sens lors de l'instruction d'une plainte.

II. POLITIQUE ET PROGRAMME DES LANGUES OFFICIELLES

Nous avons constaté que, en général, les gestionnaires savaient que la Loi sur les langues officielles impose certaines obligations à l'organisme mais, par contre, ils ne pouvaient guère préciser la nature de ces obligations ni leur propre rôle à ce chapitre parce que la Société ne possède pas de politique des langues officielles formelle pour les orienter.

Grâce à une exemption, la Société n'a pas eu à produire de plan des langues officielles pour 1983. Personne ne savait si elle serait tenue d'en préparer un pour 1984 mais tous étaient d'avis que l'exemption ne serait probablement pas renouvelée.

Au moment de la vérification, la directrice des Affaires publiques s'occupait des questions touchant les langues officielles; on n'avait pas encore décidé qui aurait finalement la tâche d'élaborer le programme des langues officielles de l'organisme.

Afin de remédier à la situation, nous recommandons à la Société :

1. **de formuler et de publier prioritairement une politique des langues officielles et de veiller à informer tous ses employés de cette politique et**

2. **d'établir un système efficace pour la surveillance et l'évaluation de la mise en oeuvre de sa politique dans chaque secteur d'activité.**

La Société n'a jamais formellement rattaché d'exigences linguistiques à ses postes mais, d'après ce que l'on nous a dit, on n'y embaucherait que du personnel bilingue. Nous lui recommandons :

3. **d'établir des exigences linguistiques précises pour ses postes et de prendre les mesures voulues pour s'assurer que les employés satisfont à ces exigences.**

III. LANGUE DES SERVICES

Dans les parties du site que l'équipe a pu visiter, l'affichage était en général bilingue à l'exception d'un ou deux grands panneaux unilingues français dont un a déjà fait l'objet d'une plainte.

Bien que la réceptionniste du bureau soit bilingue, l'accueil initial au téléphone se fait souvent uniquement en français. Afin de corriger la situation et de faire en sorte que son service de réception projette une image de bilinguisme, nous recommandons à la Société :

4. **de s'assurer que la réceptionniste répond toujours au téléphone en français et en anglais.**

La directrice des Affaires publiques évalue à environ 5 % les appels d'affaire en anglais. On nous a appris que tout le matériel de publicité, comme les communiqués, est quand même distribué dans les deux langues officielles. On a aussi affirmé que la Société publiait ses appels d'offres dans des médias des deux langues.

Dans l'ensemble, les publications de la Société sont bilingues mais la qualité des versions anglaises laisse parfois à désirer, que ce soit parce que la traduction est en fait un résumé, ou parce que la traduction a été négligée et contient nombre de fautes et de gallicismes, par exemple, "portuary [pour "harbour"] structures", "physionomy" [deux fois dans un court passage], "the St-Lawrence river", "...measures 6,7 m square", "1,00$", "13h00 and 15h00", etc. Il faudrait donc tenir compte de ces observations au moment de la réimpression des publications.

Tous les articles de papeterie et toutes les formules, y compris chèques et reçus, de la Société sont unilingues français; il en va de même de ses cartes d'affaires.

Afin de corriger de telles irrégularités, nous recommandons à la Société :

5. **de se doter d'un mécanisme de vérification de la qualité lui permettant de s'assurer que les versions anglaises de ses textes sont conformes à l'usage anglo-canadien** et

6. **de produire tous ses articles de papeterie, toutes ses formules et ses cartes d'affaires dans les deux langues officielles.**

Souscrivant à une politique d'adjudication des travaux et des services, la Société a confié la construction de l'ensemble à une grande firme d'experts-conseils de Montréal et en a confié la promotion à un promoteur immobilier montréalais bien connu.

Les ententes conclues avec ces deux entreprises, qui agissent au nom de la Société comme employeurs et fournisseurs de services, ne font pas expressément mention des obligations linguistiques de la Société ni, par voie de conséquence, de celles des entreprises. On nous a dit qu'une telle clause linguistique était jugée inutile, le bilinguisme étant tenu pour acquis à Montréal. Nous croyons que, d'ici la publication de sa politique des langues officielles, la Société devrait fournir des principes directeurs spéciaux à ces entreprises pour bien s'assurer que, à titre

d'intermédiaires, elles se conforment aux dispositions de la Loi sur les langues officielles.

Ainsi que nous l'avons déjà mentionné, les appels d'offres lancés au nom de la Société sont publiés dans les médias des deux langues; toutefois, les documents de référence ne sont qu'en français sauf si l'on négocie les contrats en anglais, ce qui est rare. On nous a cependant affirmé que si quelqu'un demandait ces documents en anglais, des traductions seraient fournies, et la date limite de présentation des soumissions serait repoussée en conséquence.

Bien sûr, nous comprenons qu'il est logique de ne pas traduire automatiquement une volumineuse documentation dont personne n'aura peut-être besoin, mais nous croyons que la Société devrait tout de même faire savoir qu'elle veut bien et peut, sur demande, fournir des versions anglaises des documents. Par conséquent, nous lui recommandons :

7. **de préciser dans la publicité de ses appels d'offres qu'elle fournira la documentation en anglais sur demande.**

Le dépliant du programme d'été de 1983, Été.Summer 83, était entièrement bilingue mais la version anglaise contenait des solécismes et au moins une grave erreur de traduction. Nous avons d'ailleurs déja souligné la nécessité d'instaurer un bon contrôle de la qualité relativement aux textes anglais de la Société.

Pendant l'été 1983, 749 000 personnes ont visité le Vieux-Port. La Société a été incapable de nous dire combien d'entre eux étaient anglophones; on nous a cependant assurés que sept étudiants francophones bilingues employés pour la saison comme guides pouvaient aider les visiteurs. La Société devrait s'efforcer de trouver un moyen pour déterminer le pourcentage de visiteurs anglophones en 1984, ce qui lui permettrait ultérieurement d'asseoir la planification de ses ressources humaines sur des projections réalistes.

IV. LANGUE DE TRAVAIL

Le français domine nettement comme langue de travail à la Société, ce qui n'est guère surprenant puisque le personnel de l'organisme n'est composé que de francophones. Les employés rédigent les notes de service et les rapports internes en français (un contractuel anglophone bilingue a cependant pu présenter son rapport en anglais) et tous les documents internes et les instruments de travail ne sont qu'en français.

V. PARTICIPATION ÉQUITABLE

Il n'y a aucun anglophone parmi les 14 employés de la Société. Même si, en 1983, elle a embauché un anglophone bilingue comme coordonnateur du programme d'été, on ne comptait aucun anglophone parmi les sept étudiants employés comme guides. Il ne faut toutefois pas oublier qu'un nombre indéterminé d'anglophones, dont des spécialistes, travaillent pour les firmes de construction et de promotion. Compte tenu du milieu où se trouve l'organisme et de la petite taille de son personnel, il semble peu probable que la situation change sans l'adoption de mesures spéciales. Par conséquent, nous recommandons à la Société :

8. **de s'efforcer de faire connaître les possibilités d'emploi au sein de son personnel aux candidats anglophones potentiels** et

9. **d'inclure des anglophones parmi les étudiants qu'elle embauche l'été.**

VI. CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

La Société ne possède pas de politique des langues officielles formelle mais devrait formuler et publier sans tarder un tel document pour orienter son personnel. Elle devrait aussi établir des exigences linguistiques précises pour ses postes et s'assurer que les employés satisfont à ces exigences.

La réception téléphonique n'est pas toujours bilingue, aussi l'organisme devrait-il émettre des directives à cet égard et en vérifier périodiquement le respect. Les publications sont en général bilingues mais il est bien évident que le contrôle de la qualité des versions anglaises doit être renforcé. Les formules, les articles de papeterie et les cartes d'affaires sont unilingues français. Enfin, il est loin d'être certain que les grandes entreprises de construction et de promotion liées par contrat sont parfaitement bien sensibilisées aux obligations linguistiques que la Loi sur les langues officielles impose à l'organisme et, par conséquent, à elles-mêmes. Il faudrait remédier à la situation.

A la Société, on travaille presque exclusivement en français, ce qui ne surprend guère lorsque l'on connaît la composition linguistique et la petite taille de son personnel.

Le personnel permanent de la Société est entièrement francophone et, compte tenu du milieu où elle se trouve et de la petite taille de son personnel, il est peu probable que la situation change si la Société n'adopte pas de mesures spéciales en ce sens. Par ailleurs, la Société devrait s'efforcer d'employer des anglophones parmi les étudiants qu'elle embauche l'été.

Nous reprenons ici, sous chaque titre, les recommandations formulées dans le rapport.

Nous recommandons à la Société immobilière du Canada (le Vieux-Port de Montréal) Limitée :

(Politique et programme des langues officielles)

1. de formuler et de publier prioritairement une politique des langues officielles et de veiller à informer tous ses employés de cette politique et

2. d'établir un système efficace pour la surveillance et l'évaluation de la mise en oeuvre de sa politique dans chaque secteur d'activité.

3. d'établir des exigences linguistiques précises pour ses postes et de prendre les mesures voulues pour s'assurer que les employés satisfont à ces exigences.

(Langue des services)

4. de s'assurer que la réceptionniste répond toujours au téléphone en français et en anglais.

5. de se doter d'un mécanisme de vérification de la qualité lui permettant de s'assurer que les versions anglaises de ses textes sont conformes à l'usage anglo-canadien et

6. de produire tous ses articles de papeterie, toutes ses formules et ses cartes d'affaires dans les deux langues officielles.

7. de préciser dans la publicité de ses appels d'offres qu'elle fournira la documentation en anglais sur demande.

(Participation équitable)

8. de s'efforcer de faire connaître les possibilités d'emploi au sein de son personnel aux candidats anglophones potentiels et

9. d'inclure des anglophones parmi les étudiants qu'elle embauche l'été.

POOR

QUALITY

ORIGINAL